

**ANALISIS PERAN PT. ADHIGANA PRATAMA MULYA  
DALAM MENANGANI PROSES SANDAR KAPAL  
DI KABIL BATAM**



**MUHAMMAD FITRAH ALVIAN H**

**21.43.063**

**KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR  
TAHUN 2024**

**ANALISIS PERAN PT. ADHIGANA PRATAMA MULYA DALAM  
MENANGANI PROSES SANDAR KAPAL  
DI KABIL BATAM**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan  
Diploma IV Pelayaran

Program Studi

Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Disusun dan  
Diajukan Oleh

MUHAMMAD FITRAH ALVIAN H

NIT: 21.43.063

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR  
TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERAN PT. ADHIGANA PRATAMA MULYA  
DALAM MENANGANI PROSES SANDAR KAPAL  
DI KABIL BATAM**

Disusun dan Diajukan Oleh  
**MUHAMMAD FITRAH ALVIAN H**

**NIT. 21.43.063**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
Pada Tanggal 23 Mei 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Jumriani, S.E., M.Adm,S.D.A.  
NIP. 19731201199803 2 008

Asnur, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19721211200312 1 001

Mengetahui :

a.n. Direktur  
Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar  
Pembantu Direktur I

Ketua Program Studi KALK



Capt. Faisal Saransi, M.T., M. Mar.  
NIP.19750329199903 1 002

Jumriani, S.E., M.Adm,S.D.A.  
NIP.19731201199803 2 008

## PRAKATA

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik, terlepas dari segala kekurangan dan keterbatasan yang ada. Judul “Peran PT Adhigana Pratama Mulya Dalam Menangani Proses Sandar Kapal di Kabil Batam” yang menjadi salah satu persyaratan menyelesaikan program studi Diploma IV Pelayaran di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Skripsi ini ditulis berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari mengikuti perkuliahan dan pengalaman yang diperolehnya saat melakukan praktik di PT Adhigana Pratama Mulya. Karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari ideal, maka pembaca sangat dihimbau untuk memberikan kritik, pemikiran, dan saran yang bersifat membangun.

Pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Capt. Rudy Susanto, M.Pd., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, yang telah memberikan motivasi, arahan, serta izin untuk melakukan penelitian.
2. Bapak Capt. Faisal Saransi, M.T., M.Mar., selaku Pembantu Direktur I Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, yang telah mendukung penulisan skripsi ini.
3. Ibu Jumriani, S.E., M.Adm.SDA., selaku Ketua Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK), sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 1.
4. Bapak Asnur, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Seluruh dosen, staff pembina serta karyawan dan karyawan Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
6. Manager PT. Adhigana Pratama Mulya beserta seluruh karyawan yang

telah banyak membantu selama melaksanakan praktek darat .

7. Semua pihak yang turut membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyampaikan penyesalan atas segala kesalahan atau kekurangan dalam skripsi ini. Penulis yakin skripsi ini dapat membantu pembaca dan memberikan pemahaman baru bagi penulis.

Makassar, Desember 2024



Muhammad Fitrah Alvian H

21.43.063

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Nama : Muhammad Fitrah Alvian H

Nomor Induk Taruna : 21.43.063

Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **ANALISIS PERAN PT. ADHIGANA PRATAMA MULYA DALAM MENANGANI PROSES SANDAR KAPAL DI KABIL BATAM**

Merupakan karya asli. Seluruh ide yang terdapat dalam Skripsi saya ini yang menyatakan sebagai kutipan, adalah ide yang saya susun sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Makassar, Desember 2024



Muhammad Fitrah Alvian H

21.43.063

## ABSTRAK

MUH.FITRAH ALVIAN H , 2024. Analisis peran PT.Adhigana Pratama Mulya dalam menangani proses sandar kapal di Kabil Batam (Dibimbing oleh Jumriani dan Asnur )

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran perusahaan dalam proses sandar kapal dan mengidentifikasi faktor penghambat yang terjadi selama proses tersebut, serta mengevaluasi upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi Untuk mengatasi kendala tersebut, perusahaan telah melakukan berbagai upaya, seperti meningkatkan komunikasi dengan pihak terkait, menambah tenaga operasional, serta mengoptimalkan peralatan dan teknologi dalam operasionalnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Adhigana Pratama Mulya memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran penyandaran kapal melalui koordinasi dengan berbagai pihak terkait, seperti otoritas pelabuhan, syahbandar, dan pemilik kapal. Namun, terdapat beberapa kendala yang sering terjadi, seperti kurangnya komunikasi antar agen dan pihak pelabuhan sebelumnya, keterbatasan sarana dan prasarana, kondisi cuaca yang tidak menentu, serta kekurangan tenaga kerja dalam operasional keagenan kapal.

**Kata kunci:** Keagenan kapal, sandar kapal, Pelabuhan Kabil Batam, PT. Adhigana Pratama Mulya, operasional pelabuhan.

## ABSTRACT

MUH.FITRAH ALVIAN H, 2024. Analysis of the role of PT.Adhigana Pratama Mulya in handling the ship berthing process in Kabil Batam (Supervised by Jumriani Dan Asnur )

This study aims to analyze the role of the company in the ship berthing process and identify the inhibiting factors that occur during the process, as well as evaluate the efforts made to overcome the obstacles faced.

The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation studies. To overcome these obstacles, the company has made various efforts, such as improving communication with related parties, adding operational personnel, and optimizing equipment and technology in its operations.

The results of the study show that PT. Adhigana Pratama Mulya has an important role in ensuring the smooth running of ship berthing through coordination with various related parties, such as port authorities, harbor masters, and ship owners. However, there are several obstacles that often occur, such as lack of communication between agents and previous port parties, limited facilities and infrastructure, uncertain weather conditions, and shortages of workers in ship agency operations.

**Keywords:** Ship agency, ship berth, Kabil Batam Port, PT. Adhigana Pratama Mulya, port operations.

## DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Pengertian Analisis	5
B. Pengertian Perusahaan Pelayaran	6
C. Pengertian Keagenan	6
D. Jenis-Jenis Keagenan Kapal	7
E. Pengertian Kapal	8
F. Pelayanan Keagenan Kapal	9
G. Kerangka Pikir	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis Penelitian Kualitatif	13
B. Unit analisis	14
D. Teknik Analisis Data	15
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	16

A.	Sejarah Singkat PT. Adhigana Pratama Mulya	16
B.	Visi dan Misi Perusahaan	17
C.	Peran PT.Adhigana Pratama Mulya	17
D.	Hasil Penelitian	23
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		47
A.	Simpulan	47
B.	Saran	48

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2. 1 Kerangka Pikir</i>	12
<i>Gambar 4. 1 NOR</i>	21
<i>Gambar 4. 2 Perintah pemanduan</i>	22
<i>Gambar 4. 5 Panjang Kapal</i>	23
<i>Gambar 4. 6 Pemberitahuan Kedatangan Kapal</i>	27
<i>Gambar 4. 7 Proses penyandaran Kapal</i>	28
<i>Gambar 4.11 Buku Pelaut</i>	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kapal yang mengalami kendala di pelabuhan	41
--	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara yang memiliki wilayah laut yang luas mempunyai transportasi favorit yang sering di gunakan sejak masa lampau hingga saat ini yaitu jenis alat transportasi angkutan laut yang berupa kapal oleh karena hal itu karena wilayah sebagian besar di Indonesia terdiri dari perairan atau lautan daripada daratan. Kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan merupakan pengertian transportasi menurut Purba (2005).

Sejak lama masyarakat Indonesia telah menggunakan sarana transportasi laut untuk mendukung kelancaran kegiatan ekonomi domestik maupun internasional. Sarana angkutan laut dinilai lebih efisien, memiliki daya angkut besar dan biayanya relatif terjangkau apabila dilakukan pengiriman dengan jumlah yang besar dibandingkan angkutan lain seperti sarana angkutan darat atau angkutan udara. Dengan pertimbangan itulah fasilitas angkutan laut menjadi angkutan favorit dari dulu hingga masa sekarang dan sebagai alat transportasi yang sangat tepat bagi para pelaku kegiatan impor maupun ekspor menggunakan angkutan laut menggunakan kapal. Kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, yang digerakkan dengan mekanik, tenaga mesin dengan jumlah besar. Dikarenakan kapal laut mempunyai daya angkut yang lebih besar dibandingkan angkutan lain dan biaya dengan angkutan laut dinilai relatif lebih murah. Dengan pertimbangan itulah sampai dengan zaman modern saat ini, fasilitas angkutan melalui laut masih digunakan dan kapal laut merupakan alternatif yang sangat cocok bagi para importir maupun eksportir.

Perusahaan pelayaran mengoperasikan kapal-kapal miliknya dari pelabuhan satu ke pelabuhan lainnya baik didalam maupun diluar negeri. Untuk dapat menangani pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan kedatangan kapal miliknya di pelabuhan yang disinggahi, perusahaan pelayaran akan membuka kantor cabang atau menunjuk agen di pelabuhan yang menjadi tempat singgah kapal miliknya. Suatu kapal yang berlabuh di suatu pelabuhan akan membutuhkan pelayanan dan memiliki keperluan yang harus dipenuhi. Kemudian perusahaan pelayaran atau agen akan melakukan pelayanan terhadap kapal-kapalnya yang singgah di pelabuhan tersebut. Melakukan tugas persiapan dari sebelum kapal tiba, kapal melakukan kegiatan di pelabuhan sampai kapal tersebut lepas sandar untuk melakukan kegiatan di pelabuhan berikutnya. Dalam menunjang kegiatan keagenan di daerah pelabuhan, pada umumnya melibatkan pihak-pihak atau instansi-instansi yang terkait seperti syahbandar.

Informasi merupakan elemen penting dalam kegiatan keagenan. Informasi yang selalu diperbaharui akan menjadi kunci keberhasilan agen dalam proses kegiatannya. Dikarenakan daerah pelabuhan yang mempunyai banyak pelabuhan khusus, perlakuan kegiatan operasional kapal pun menjadi berbeda. Disinilah peran agen dalam menerima dan memberikan informasi menjadi sangat penting agar pelayanan terhadap kapal menjadi maksimal dan meminimalisasi hambatan-hambatan yang terjadi di lapangan. Kurangnya informasi akan dapat mengakibatkan kapal mengalami hambatan keterlambatan penyandaran yang tidak sesuai dengan jadwal.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keagenan kapal sering kali banyak terjadi permasalahan yang menjadi perhatian khususnya pada saat proses sandar yang terjadi permasalahan seperti kondisi cuaca yang sering tidak menentu, kurangnya sarana prasarana yang ada di daerah pelabuhan dalam proses sandar kapal belum maksimal. Maka dari itu, penulis mengambil judul

“ANALISIS PERAN PT. ADHIGANA PRATAMA MULYA DALAM MENANGANI PROSES SANDAR KAPAL DI KABIL BATAM”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran PT. Adhigana Pratama Mulya terhadap proses sandar kapal ?
2. Apa faktor penghambat yang terjadi pada saat proses sandar kapal oleh PT. Adhigana Pratama Mulya ?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada saat proses sandar kapal di Kabil Batam ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang hendak penulis capai. Adapun tujuan-tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran PT. Adhigana Pratama Mulya dalam menangani proses sandar kapal
2. Untuk mengetahui faktor penghambat yang terjadi pada saat sandar kapal oleh PT. Adhigana Pratama Mulya
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pada saat proses sandar kapal oleh PT. Adhigana Pratama Mulya

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Manfaat Praktis

Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum khususnya bagi bidang tata laksana dan kepelabuhanan, serta sebagai sumber untuk menambah pengetahuan dan pengalaman di dalam hal bidang transportasi laut dan proses sandar kapal serta biaya apa saja yang timbul dalam kapal melakukan proses sandar di Kabil Batam.

### 2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah digunakan sebagai bahan pertimbangan yang nantinya guna lebih meningkatkan aktifitas pada perusahaan tersebut.

### 3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan bagi para pembaca dalam hal proses penyandaran kapal. Mereka dapat memperoleh gambaran tentang penyandaran kapal, persiapan yang dilakukan, hambatan, sebelum kapal tiba, waktu kapal dipelabuhan, kapal berangkat kembali.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Analisis**

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), ada beberapa pengertian analisis yakni sebagai berikut:

1. Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya);
2. Penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan;
3. Penyelidikan kimia dengan menguraikan sesuatu untuk mengetahui zat bagiannya dan sebagainya;
4. Penjabaran sesudah dikaji sebaik-baiknya
5. Pemecahan persoalan yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya;

Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu Komaruddin (2001).

Pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi berbagai unit terkecil Harahap & Safri, (2004).

Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagian-bagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasar.

## B. Pengertian Perusahaan Pelayaran

Menurut Sudjatmiko (1995), pelayaran memberikan beberapa kegunaan tertentu kepada barang yang menjadi objek angkutan laut. Barang yang berada di suatu tempat tertentu tidak atau kurang mempunyai kegunaan jika kebutuhan akan barang yang bersangkutan di tempat itu sudah mencapai titik jenuh. Di daerah surplus, kegunaan barang kurang dirasakan oleh masyarakat setempat. Sebaliknya di daerah minus, barang yang sama mempunyai kegunaan yang lebih besar.

Dalam Perusahaan Pelayaran sendiri terbagi menjadi beberapa bidang, seperti bidang agen, *freight forwarding*, EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut), perusahaan *stevedoring* atau perusahaan bongkar muat (PBM) maupun sebagai pemilik kapal (*owner*) dan barang.

## C. Pengertian Keagenan

Keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan/atau Perusahaan Angkutan Laut Asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan/atau kapal Perusahaan Angkutan Laut Asing selama berada di Indonesia. (PM 65 Tahun 2019).

Untuk menjalankan kegiatannya di luar negeri, perusahaan pelayaran dapat mengangkat agen-agen dipelabuhan dimana kapal akan melakukan kunjungan untuk membongkar ataupun memuat muatan ekspor atau impor. Lazimnya perusahaan mengangkat *General agent* di Ibukota Negara maritim tertentu di luar negeri sebagai kordinator bagi agen-agen yang lain di pelabuhan dan di negeri tersebut. Yang dimaksud dengan agen umum adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal perusahaan asing tersebut pada saat berlayar dari dan ke pelabuhan Indonesia Suyono, (2001).

Ketika sebuah kapal berlabuh, perlu dilakukan perbaikan dan ada banyak kebutuhan berbeda yang harus dipenuhi. Untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda tersebut, perusahaan pelayaran menunjuk PT. Adhigana Pratama Mulya sebagai agen di pelabuhan Kabil-Batam.

#### **D. Jenis-Jenis Keagenan Kapal**

##### **1. *General agent* (Agen umum)**

Menurut Peraturan Menteri No. 65 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal Pasal 1, Agen Umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia. Persyaratan sebagai *General Agent* menurut No. KM 33 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Bab V, Pasal 45 Ayat (1) sampai dengan (4) :

- a. Perusahaan angkutan laut asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan angkutan laut nasional yang memenuhi persyaratan sebagai agen umum.
- b. Persyaratan agen umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - 1) Memiliki kapal berbendera Indonesia yang laik laut dengan ukuran sekurang-kurangnya GT. 5000 (lima ribu) secara kumulatif dan/atau kapal berbendera Indonesia sekurangkurangnya GT. 5000 secara kumulatif dengan status sebagaimana dimaksud pasal 19 huruf b;
  - 2) Memiliki bukti perjanjian keagenan umum (*Agency Agreement*), atau memiliki surat keagenan umum (*Letter of Appointment*).

- 3). Perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum, dilarang untuk menggunakan ruang kapal asing yang diageninya baik sebagian maupun keseluruhan untuk digunakan mengangkut muatan di dalam negeri.
- 4). Perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum yang tidak memiliki kantor cabang perusahaan di pelabuhan tertentu dapat menunjuk perusahaan angkutan laut nasional lainnya yang berada di pelabuhan tersebut menjadi sub agen untuk mengurus kepentingan kapal asing yang diageninya.

## 2. *Sub Agen*

Sub Agen adalah suatu perusahaan yang ditunjuk oleh *General Agent* untuk melayani kebutuhan kapal di suatu pelabuhan.

## 3. *Cabang Agen*

Cabang Agen adalah cabang dari *General Agent* di suatu pelabuhan tertentu.

## **E. Pengertian Kapal**

Kapal laut adalah kapal yang memenuhi persyaratan berlayar di laut atau yang di peruntukkan untuk itu menurut Gianto dan Martopo (1990). Kapal dagang berdasarkan rutenya dapat dibagi menjadi tramper dan liner. Tramper adalah kapal dengan tujuan, rute dan jadwal yang tidak tetap, sedangkan liner adalah kapal yang memiliki tujuan, trayek pelayaran dan tujuan yang tetap.

Sedangkan pengertian kapal menurut Suyono (2005), kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut, dengan demikian kapal dapat diartikan sebagai kendaraan air yang dapat berpindah-pindah berfungsi untuk mengangkut penumpang dan barang. (Cari sumber lain, jangan Wikipedia)

Maka dari penjelasan-penjelasan tersebut diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kapal adalah kendaraan air

dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga mesin atau tunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

#### **F. Pelayanan Keagenan Kapal**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), melayani memiliki arti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang atau meladeni. Pelayanan yakni penilaian kepuasan pelanggan, pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (service users) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (service providers). Undang-Undang No 25 Tahun 2009 menyatakan pelayanan publik adalah bentuk atau rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan yang diberikan bisa berbentuk barang atau jasa.

Jenis-jenis Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun (2003) menyatakan jenis pelayanan dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Barang Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan berbagai bentuk atau jenis barang.
2. Jasa Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bagi masyarakat yang membutuhkan berbagai bentuk jasa.
3. Administratif Pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap masyarakat, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga masyarakat dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan pengertian diatas, dalam konteks pemerintah, pelayanan dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan atau pengguna layanan. Ketiga aspek tersebut saling terkait serta berinteraksi satu dengan yang lainnya dan direkatkan oleh suatu budaya organisasi yang diarahkan kepada kebutuhan pelanggan.

Keputusan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut mengatur, Agen umum (general Agent) yakni perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik, charter, maupun kapal yang dioperasikannya). Menurut Edy hidayat.(2009) Jenis-Jenis Peralatan Pelayanan Kapal terdiri dari kapal tunda, kapal pandu, kapal kepil dan kapal tongkang (air/BBM/Limbah).

Fungsi masing-masing peralatan pelayanan kapal tersebut dapat di jelaskan sesuai di bawah ini.

1. Kapal Tunda (*Tug Boat*) Kapal tunda di gunakan adalah jenis Harbour Tug, untuk memberikan pelayanan kepada kapal yang mempunyai panjang lebih dari 70 meter yang melakukan gerakan (olahgerak) di perairan wajib pandu baik yang akan sandar maupun yang akan meninggalkan pelabuhan dengan cara menggandeng, mendorong dan menarik pemanduan kapal tersebut dimaksudkan untuk pertimbangan keselamatan pelayaran.

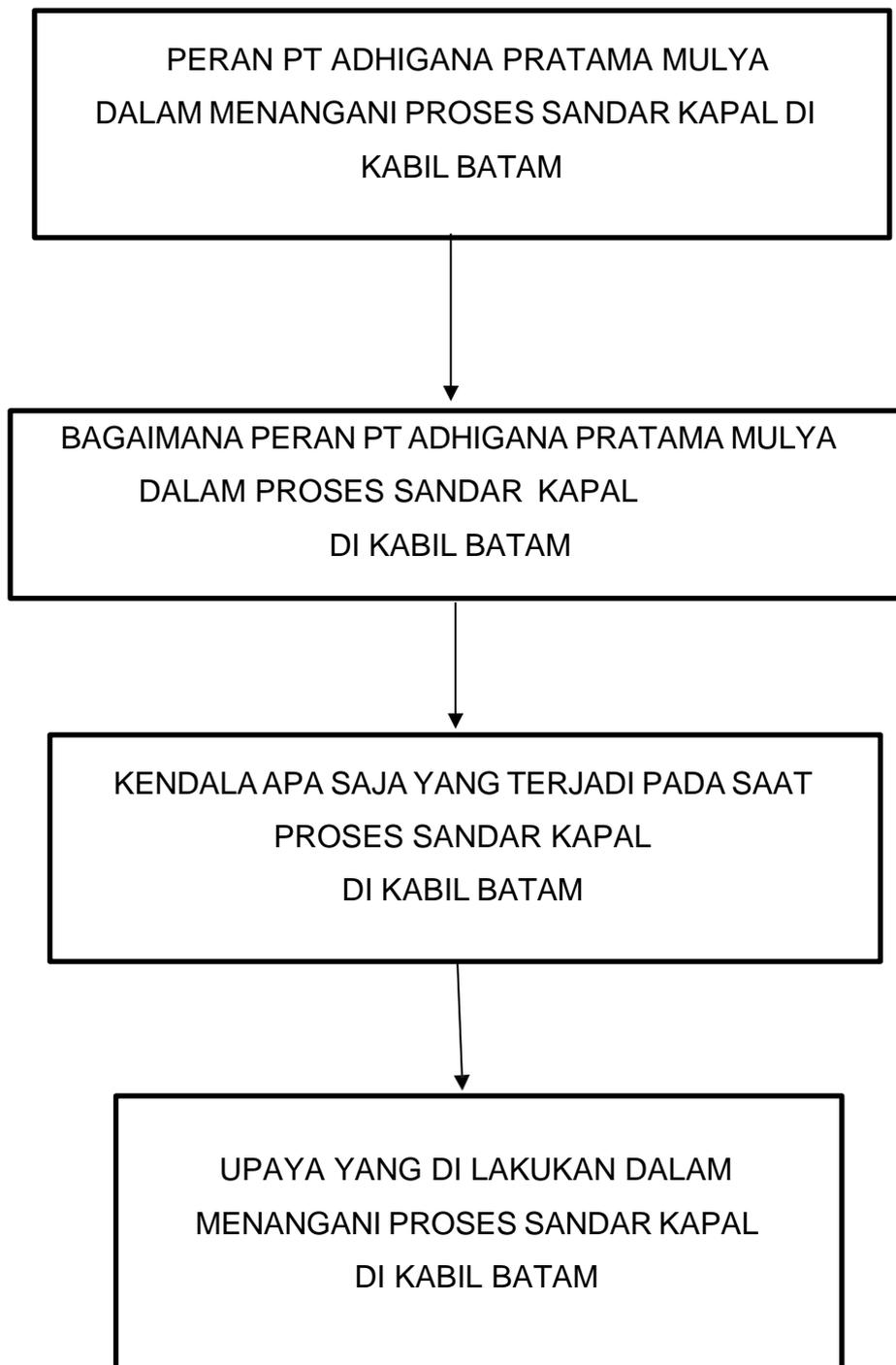
2. Kapal Pandu (*Pilot Boat*) Kapal pandu adalah sarana transportasi laut bagi petugas pandu untuk naik/turun ke/dari kapal yang di pandu dalam berolah gerak di perairan wajib pandu, perairan pandu luar biasa dan di luar perairan wajib pandu saat masuk/ keluar pelabuhan atau sandar dan lepas/dari dermaga/tambatan
3. Kapal Kepil (*Mooring Boat*) Kapal kepil adalah sarana bantu pemanduan untuk pengepilan yaitu menerima/melepas tali dari/ke kapal untuk di pasang/dilepaskan dari bolder.
4. Tongkang Air/BBM Tongkang air digunakan untuk menyuplai (melayani kebutuhan) air bersih ke kapal, terutama yang berlabuh di rede atau di tempat lain yang tidak terjangkau instansi air bersih.

Dalam pelayanan keagenan kapal, sebuah kapal yang akan dioperasikan atau digunakan untuk pengangkutan harus dilengkapi dengan dokumen-dokumen kapal sebagai berikut :

1. Surat Tanda Kebangsaan atau *Certificate of Registry* yaitu sertifikat yang menyatakan kebangsaan suatu kapal yang diberikan oleh pemerintah suatu negara dimana kapal didaftarkan. Untuk negara Indonesia Surat Tanda Kebangsaan ini diberikan atas dasar besar kecilnya ukuran kapal
2. Surat Ukur (*Meetbrief*) yaitu sertifikat atau surat keterangan yang menyebutkan ukuran-ukuran terpenting dari kapal seperti ukuran panjang (*length over-all*), (*length between perpendiculars*) ukuran dalam, sarat (*draught, draft*), ukuran dari tiap-tiap kapal dan lain-lain.
3. Sertifikat Layak Laut (*Seaworthy Certificate*) yaitu sertifikat yang menyatakan kesentausaan kapal dalam berbagai fungsi, alat-alat perlengkapan berlayar dan lain-lain.
4. Sertifikat Garis Muat (*Loadline Certificate*) yaitu sertifikat yang menyatakan lambung timbul kapal (lambung kapal yang boleh timbul di atas permukaan air laut, baik maksimum maupun minimum)

## G. Kerangka Pikir

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian Kualitatif**

Menurut Sugiyono (2011), penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjabar dan berakhir dengan sebuah teori. Metode analisis yang integratif dan lebih secara konseptual untuk menemukan, mengidentifikasi, mengolah, dan menganalisis dokumen dalam rangka untuk memahami makna, signifikansi dan relevansinya (Bungin, 2003).

Menurut Moleong (2008), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Saryono (2010), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

## **B. Unit analisis**

Menurut Morissan (2017), unit analisis merupakan seluruh hal yang diteliti untuk mendapatkan penjelasan secara ringkas mengenai keseluruhan unit yang dianalisis. Unit analisis juga bisa berupa individu, benda, peristiwa seperti aktivitas individu atau sekelompok orang sebagai subjek penelitian.

## **C. Teknik Pengumpulan Data dan instrumen Penelitian**

Dalam pengumpulan data tersebut, penulis menempuh cara-cara seperti berikut :

### **1. Teknik Observasi**

Observasi adalah cara pengumpulan data melalui pencatatan cermat dan sistematis langsung di lokasi objek penelitian yang berkaitan dengan proses penyandaran kapal.

### **2. Teknik Wawancara**

Wawancara adalah metode sistematis untuk mendapatkan informasi secara langsung dari narasumber melalui tanya jawab tatap muka.

### **3. Teknik Dokumentasi**

Cara untuk memperoleh atau mengumpulkan data melalui gambar dan dokumen lainnya yang sesuai. Dalam metode ini penulis mengumpulkan data melalui profile perusahaan yaitu PT.Adhigana Pratama Mulya.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik deskriptif kualitatif yaitu, pengolahan data kualitatif yang telah diperoleh melalui gambaran fakta-fakta atau karakteristik yang sebenarnya.

Setelah seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan lalu dipelajari, setelah itu mengadakan reduksi data yaitu suatu usaha untuk membuat rangkuman dan memilih hal-hal yang penting dari hasil wawancara, observasi atau pengamatan tersebut.

Langkah selanjutnya dengan membuat penyajian data. Penyajian data adalah penyampaian informasi berdasarkan data yang dimiliki dan disusun secara baik sehingga mudah dalam membuat kesimpulan.